

# 「オンライン保険相談」の利用拡大

## 今後もニーズ継続の見通し

### アイリックコーポレーション

アイリックコーポレーションが4月にスタートさせた「オンライン保険相談」のニーズが高まっている。同社独自の「保険IQシステム」を使ったリモート相談は、本格展開を開始した5月の相談件数が前月比で大幅な伸びを記録。同社が同時期に実施したアンケート調査の結果からは、「保険の対面相談を希望する場合、オンラインか来店かこだわらない」との傾向も判明している。執行役員営業本部業務管理室の齊藤慎吾室長は「通販のようなオンライン完結の商品ではなく、『対面相談が必要な保険商品』に対応する点がポイントだ。保険IQシステムは比較販売に適したシステムであることから、情報提供義務によるコンプラ面も担保しており、今後の乗合代理店の販路拡大が見えてきた。保険会社とともに新しい販売チャネルを探れるのではないか」と意欲を見せる。

「オンライン保険相談」のサービスは、同社が展開する「保険クリニック」のトップページから利用できる。従来、ページの最上部には「全国227店舗、お近くの店舗を探す」の入り口が

あったが、同サービススタート後は、店舗案内の入口よりも上に「プロと一緒に複数商品をわかりやすく比較！オンライン相談」の電話・チャット

入口が配置された。おうちでかんたん保険相談の入口を配置。希望でオンオフが可能

利用者に「オンライン保険相談」の存在をアピールすると同時に、両入口から、すぐに電話やチャットを開始できる。

具体的には、オンライン面談（顧客のカメラは希望でオンオフが可能）

## 「新ウェブチャネル」開発に向けた提案も

システム「保険IQシステム」を活用できること。意向確認や複数商品の比較が遠隔で行える。

広報宣伝部の古川満部長は、「サービスを本格化した5月には、認知

度を上げるために、リスティング広告、バナー広告、ディスプレイ広告やフェイスブック・インスタグラムなども活用した。同サービスで最も重視したのは、お客さまがストレスなく利用できるような導線にしたこと。

対応するのは「保険クリニック」直営店のスタッフで、これまでのところ、オンラインか電話の利用を希望する方が多い」と話す。



齊藤氏(左)と古川氏

新型コロナウイルスの関係で多くの保険会社が、本来、対面によるコンサルティングが必要な商品についてもオンライン（無面接）できる時

限措置を講じていることも同サービスの利用を後押ししている。

齊藤氏は「時限措置は、保険会社によっては、保険会社によっては、業務運営の観点から、18年6月以降、代理店手数料の評価基準に、代理店の業務品質を加える取り組みを進めてきた。そうした各社の取り組みに対して、各保険会社・代理店からの声に加え、金融庁との対話においても品質評価項目やその評価方法・水準等について、さらなる改善が必要な事例も認められている▽実質的な業務品質の優劣を評価する方法へブラッシュアップしていく必要がある▽評価を受ける乗合代理店の立場で考えた時、生命保険各社が各々

と、同スタディグループ設置の背景は以下の通り。

に品質評価項目を導入することによって、所属保険会社が多い代理店ほど対応事項が多岐にわたる。以上を踏まえ、今般、各社の顧客本位の業務運営の後押しに資する代理店業務品質のあり方等に関する調査・研究を目的に、各保険会社・代理店に加え、消費者団体や協会顧問弁護士、金融庁等の意見を聴く場として、生保協会に「代理店業務品質のあり方等に関するスタディグループ（代理店業務品質SG）」を設置した（6月に第1回目の会合が行

た。代理店の業務品質については、各保険会社・代理店における顧客本位の業務運営の観点から、18年6月以降、代理店手数料の評価基準に、代理店の業務品質を加える取り組みを進めてきた。そうした各社の取り組みに対して、各保険会社・代理店からの声に加え、金融庁との対話においても品質評価項目やその評価方法・水準等について、さらなる改善が必要な事例も認められている▽実質的な業務品質の優劣を評価する方法へブラッシュアップしていく必要がある▽評価を受ける乗合代理店の立場で考えた時、生命保険各社が各々

と、同スタディグループ設置の背景は以下の通り。

に品質評価項目を導入することによって、所属保険会社が多い代理店ほど対応事項が多岐にわたる。以上を踏まえ、今般、各社の顧客本位の業務運営の後押しに資する代理店業務品質のあり方等に関する調査・研究を目的に、各保険会社・代理店に加え、消費者団体や協会顧問弁護士、金融庁等の意見を聴く場として、生保協会に「代理店業務品質のあり方等に関するスタディグループ（代理店業務品質SG）」を設置した（6月に第1回目の会合が行

た。代理店の業務品質については、各保険会社・代理店における顧客本位の業務運営の観点から、18年6月以降、代理店手数料の評価基準に、代理店の業務品質を加える取り組みを進めてきた。そうした各社の取り組みに対して、各保険会社・代理店からの声に加え、金融庁との対話においても品質評価項目やその評価方法・水準等について、さらなる改善が必要な事例も認められている▽実質的な業務品質の優劣を評価する方法へブラッシュアップしていく必要がある▽評価を受ける乗合代理店の立場で考えた時、生命保険各社が各々